

Reconnaissance : je te fais confiance

Par Dominique Poisson le 19 avril 2017



Après « *J'aime* », l'article de caroline Rome que j'ai beaucoup aimé, c'est avec « *Je te fais confiance* » que la ronde des mots du bien travailler ensemble se poursuit. Nous rappelons que nous avons conçu cette série d'articles sur la reconnaissance en écho à la publication de la 2ème édition de 10 gestes de reconnaissance au quotidien sur le blog lesverbesdubonheur.fr. Il s'agit sur laqvt.fr de décliner ces gestes dans la vie au travail pour viser l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail (QVT).

Pour traiter de ce sujet, je me suis portée volontaire avec confiance en moi. Avec naïveté également, car j'ai bien failli manquer à la confiance de mes collègues du comité éditorial de laqvt.fr, qui comptaient sur moi.

Accumulation d'impondérables : travail en plus, temps en moins, pharyngite printanière (banale mais éprouvante) et le pompon : la mort de mon ordinateur dans une chute spectaculaire. Déglingués, lui et moi. Les excuses étaient toutes chaudes pour me faire porter pâle sur le sujet de la confiance.

Et puis non, justement ! Pas sur ce sujet-là. Même si je sais qu'ils ne m'en auraient pas voulu au sein du comité éditorial de laqvt.fr, de me remplacer in extremis, pour ça je leur fais confiance !

D'abord la confiance s'exerce dans plusieurs registres.

Au moins deux au travail :

- Le registre de la confiance qu'on accorde à des compétences, savoirs et savoir-faire qu'on peut tester et mesurer en résultats chiffrés ou au moins objectivés.
- Le registre de la loyauté et de l'engagement, moins palpable, plus délicat à évaluer, aussi bien en termes d'attentes que de critères. Même si les résultats en dépendent tout autant. Sans fiabilité, pas de résultat qui tienne.

Puis il faut de l'attention pour façonner la confiance. Tous les signes de reconnaissance qui ont déjà été évoqués ici, sincèrement exprimés au quotidien, « bonjour », « bienvenue », « merci », « bravo », contribuent à cette reconnaissance qui est le fondement de la confiance mutuelle. Si j'ai porté attention à l'autre, exploré son expertise, fais part de mon point de vue constructif, il y a des chances pour qu'à son tour l'autre me fasse confiance. Les besoins de chacun pourront être exprimés

La magie, c'est que cette confiance que votre collègue ou votre client vous accordera va renforcer votre propre confiance en vous, et votre professionnalisme.

Je me fais confiance.

La confiance que les autres me témoignent consolide ma propre estime et m'aide à me faire confiance. Et si j'ai confiance en moi-même j'inspirerai confiance aux autres.

Les bonnes relations personnelles, professionnelles, commerciales sont fondées sur ces principes. On y fait preuve de l'assertivité qui permet de faire valoir son point de vue, d'entendre celui de l'autre, de créer et de réaliser ensemble. Bref de travailler ensemble.

Faire confiance, c'est gagnant/gagnant.

C'est un point fort des organisations agiles : délégation, répartition des tâches optimisée, responsabilisation et émancipation. Il s'agit souvent d'organisation en unités de petites tailles, car pour se faire confiance, c'est vrai que c'est bien de se connaître, de mettre un visage sur un nom, comme on dit. Il existe des exemples de démultiplication à grande échelle, et les nouvelles technologies peuvent y contribuer ([Buurtzorg](#) par exemple).

Mais en France, au pays du doute cartésien, faire confiance est de l'ordre d'une faiblesse, voire d'une sottise. C'est dommage. Notre société fonctionne fondamentalement sur la confiance. C'est vérifié dans les services. On n' imagine pas que la Poste, la SNCF, les Télécom déposent voyageurs et colis au petit bonheur la chance.

Restons dans le strict domaine du travail

Malheureusement bien sûr, il arrive que certains ne se montrent pas dignes de confiance.

Mais de quelle confiance ? dans quel cadre ? comment ? Si le cadre est étroit, les contrôles inadaptés, les marques de reconnaissances nulles, si les collaborateurs ne sont pas pris en compte dans leurs propres objectifs, il y a bien des chances pour qu'ils se montrent à la hauteur d'une confiance qu'on ne leur accorde pas.

Le prix de la confiance.

Pour s'assurer la loyauté des collaborateurs, on recourt à des contrats, clauses, astreintes, parfois des pénalités pour manquements divers.

On dit de la confiance qu'elle n'a pas de prix. En revanche le manque de confiance, la défiance, la méfiance ont un coût : surveillance, malaises, litiges, conflits coûteux en temps et argent. Et surtout le gâchis de tout ce à quoi on n'a pas permis de s'épanouir dans un climat favorable. Je crois fort en l'[effet Pygmalion](#), qui veut que le sujet réussisse grâce à la confiance qu'il voit dans le regard de l'autre, au travail comme ailleurs.

Du latin con- (« ensemble ») et fidere (« se fier », « croire »), le terme a quelque chose d'un pari, et je pense que c'en est un, la première fois qu'on fait confiance à quelqu'un. « Je te fais confiance », c'est un prérequis. Puis la relation de confiance se solidifie si on en prend soin. La confiance engendre la confiance. Mais si elle se gagne en goutte, elle se perd en litre, pour citer Jean-Paul Sartre. Elle vaut donc d'être méritée à chaque occasion.

Les autres articles de la série :

- [Le sourire](#)
- [Bonjour !](#)
- [Bienvenue !](#)
- [Je porte attention à toi \(1\)](#)
- [Je porte attention à toi \(2\)](#)
- [J'aime !](#)
- [Merci !](#)
- [Bravo !](#)
- [Mon point de vue constructif](#)